F-SS.MSU-02.01

01/10/2562

Rev.08

1/4

**แบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียนของลูกค้าและการติดตามผล**

**1. วันที่ร้องเรียน**............./................/...............

**2. เรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับ** □ สินค้า □ การบริการวิชาการ □ การบริการ □ บรรจุภัณฑ์

**3. ข้อมูลผู้ร้องเรียน**

ชื่อ – สกุล......................................................................... สังกัดหน่วยงาน......................................................................

..........................................................................................................................................................................................................

โทรศัพท์...........................................................................................................................................................................................

โทรสาร..................................................................................E-mail............................................................................................

**4. รายละเอียดการร้องเรียน**

* 1. **รายละเอียดของสินค้า หรือ บริการตามข้อตกลง / ใบยืนยัน**
  2. **เลขที่ใบส่งสินค้าและใบแจ้งหนี้**.................................................................................................................
  3. **วันที่รับสินค้า / รับบริกา**ร.........................................................................................................................
  4. **รายการสินค้า / บริการ**.............................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

* 1. **รายละเอียดของสินค้า หรือ บริการที่ร้องเรียน / ที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง**

................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ลงชื่อ...........................................................ผู้ร้องเรียน / ผู้กรอกข้อร้องเรียนแทน

(........................................................)

วันที่............................................................

**5.**  **ลักษณะการร้องเรียนของลูกค้า**

F-SS.MSU-02.01

01/10/62

Rev.08

2/4

□ **เป็นไปตามข้อกำหนดเรื่องข้อร้องเรียนสินค้า** □ **ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเรื่องข้อร้องเรียนสินค้า**

คำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี) ................................................................................................................................

.....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**6. เจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์การตลาดได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้**

* หัวหน้าหน่วยที่รับผิดชอบสินค้า /บริการวิชาการ □ หัวหน้างานผลิต ฯ เมื่อวันที่..................................

ระบุ....................................... เมื่อวันที่............................. □ สัตวแพทย์ประจำงานเลี้ยงฯ เมื่อวันที่ ............................

* หัวหน้างานบริการวิชาการ เมื่อวันที่............................ □ หัวหน้างานยุทธศาสตร์ เมื่อวันที่ *..................................*

□ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เมื่อวันที่.............................

ลงชื่อ...........................................................เจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์การตลาด

(........................................................)

วันที่............................................................

**7. ความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับสินค้า /การบริการวิชาการ / การบริการ / บรรจุภัณฑ์ ที่ถูกร้องเรียน**

**(1) หัวหน้าหน่วยที่รับผิดชอบสินค้า/บริการวิชาการ**

สาเหตุ / แนวทางแก้ไข (ถ้ามี)...................................................................................................................

.....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ลงชื่อ...........................................................หัวหน้าหน่วยที่รับผิดชอบสินค้า/บริการวิชาการ

(........................................................)

วันที่............................................................

F-SS.MSU-02.01

01/10/62

Rev.08

3/4

1. **สัตวแพทย์ประจำงานเลี้ยงฯ**

สาเหตุ / แนวทางแก้ไข (ถ้ามี) ................................................................................................................

......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

.................................................................................................................................................................................

ลงชื่อ...........................................................

(........................................................)

วันที่............................................................

**(3) หัวหน้างานผลิตสัตว์ทดลอง / หัวหน้างานบริการวิชาการ / หัวหน้างานยุทธศาสตร์**

สาเหตุ / แนวทางแก้ไข (ถ้ามี)...................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ลงชื่อ...........................................................

(........................................................)

วันที่............................................................

**(4) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร**

F-SS.MSU-02.01

01/10/62

Rev.08

4/4

สรุปความคิดเห็นและนำเสนอแนวทางปฏิบัติ

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..............................

**(5) ผู้อำนวยการศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ**

สรุปผลการพิจารณา

□ ชดใช้

□ ไม่ชดใช้

□ ให้ออกใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (Corrective Action Request – CAR) (F-SS.QMS-04.06)

.................................................................................................................................................................................

.................................................................................................................................................................................

.................................................................................................................................................................................

□ อื่นๆ..............................................................................................................................................

..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ลงชื่อ...........................................................

(........................................................)

วันที่............................................................

**8. การแจ้งผลการพิจารณาและตรวจติดตามการแก้ไข**

□ แจ้งลูกค้าเมื่อวันที่........................................................เวลา....................................................

.........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ลงชื่อ...........................................................เจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์การตลาด

(........................................................)

วันที่............................................................